



Estudio de evaluación de la satisfacción de los usuarios y usuarias de la página web de Odepa

Informe de resultados

Enero de 2010

Oficina de Estudios y Políticas Agrarias
www.odepa.gob.cl

Estudio encargado por la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (Odepa)
del Ministerio de Agricultura

Enero de 2010

Director y Representante Legal

Gustavo Rojas Le-Bert

Informaciones:

Centro de Información Silvoagropecuaria, CIS
Valentín Letelier 1339 - Código Postal 6501970
Teléfono (56-2) 397 3000 - Fax (56-2) 397 3044
www.odepa.gob.cl

El presente artículo se puede reproducir total o parcialmente, citando la fuente.

Esta investigación fue encargada por la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias -Odepa- por lo cual los comentarios y conclusiones emitidas en este documento no representan necesariamente la opinión de la institución contratante.



ALCALÁ CONSULTORES ASOCIADOS LIMITADA

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS Y USUARIAS DE LA PÁGINA WEB DE ODEPA**

INFORME DE RESULTADOS

ENERO DE 2010

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	03
2. OBJETIVOS	04
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	05
4. RESULTADOS	09
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	20
6. ANEXOS	22

1. PRESENTACIÓN

La Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA) debe evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y usuarias de su sitio Web. Para ello requiere de la aplicación de una encuesta a una muestra representativa de usuarios/as de manera que, a partir de las respuestas obtenidas, sea posible elaborar un índice de satisfacción en conformidad con lo solicitado por la Dirección de Presupuestos (DIPRES).

En este informe se responde a dicha inquietud, mediante una exposición sintética de resultados que permita conocer en detalle el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias que hacen uso de la información de ODEPA a través de la Web institucional.

2. OBJETIVOS

Se proponen dos objetivos principales:

- Conocer el nivel de satisfacción con el sitio Web entre usuarios y usuarias del portal.
- Proponer estrategias o cursos de acción para mejorar el nivel de satisfacción de usuarios y usuarias con los contenidos del sitio Web.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. GENERALIDADES DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA

- Para responder a la necesidad formulada por ODEPA de obtener un indicador de satisfacción, se propuso aplicar una encuesta telefónica a una muestra de usuarios y usuarias que hayan hecho uso del sitio Web durante el año 2009.
- Dicha muestra fue construida a partir de las especificaciones que ODEPA formuló para construir el indicador en cuestión, lo que significó consultar a una muestra efectiva de al menos 900 casos, compuesta por -al menos- un 20% de mujeres.
- Para ello el consultor dispuso de un equipo de encuestadores profesionales a cargo de la aplicación de la encuesta coordinado por un supervisor de terreno que asumió la responsabilidad de obtener los resultados en los plazos requeridos por ODEPA. Dichos plazos no superaron las tres semanas.
- El procesamiento de los resultados fue efectuado con el software SPSS v. 17.0.

3.2. ACERCA DE LA MUESTRA

- Con base en las especificaciones antes indicadas se propuso un diseño muestral de tipo probabilístico para proyectar los resultados al universo de usuarios y usuarias.
- Para ello, desde un punto de vista teórico se asumió un universo de usuarios infinito¹ y con máxima dispersión (varianza máxima).
- Como marco muestral se contó con el registro de usuarios del sitio Web de ODEPA, que contaba con un total de 2.000 usuarios y usuarias inscritos voluntariamente en el sitio Web. Dicho registro contiene información de contacto de usuarios y usuarias tal como nombre, teléfono y dirección de correo electrónico.
- Con las especificaciones antes descritas, el tamaño muestral de 900 casos solicitado permite hacer estimaciones, asumiendo las consideraciones antes descritas, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral máximo de $\pm 3,25\%$

¹ Estadísticamente, para diseño de muestras se asume el universo como infinito si supera los 50.000 casos

3.3. ACERCA DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

- Para obtener los datos con un nivel de confiabilidad adecuado, se trabajó con un equipo de encuestadores con experiencia en la aplicación de encuestas telefónicas de este tipo.
- Para ello se procedió, en primer lugar, a capacitar a los encuestadores/as respecto del alcance del estudio y la importancia de obtener información en los plazos comprometidos.
- Adicionalmente se les entregó información respecto del quehacer de ODEPA, su misión y propósito, para asegurar una mejor performance al momento de aplicar el cuestionario.
- La digitación de las encuestas fue efectuada directamente en una base de datos construida para tal propósito compatible con SPSS v.17.0.
- Para asegurar que no existiesen errores en la base de datos digitada y garantizar la confiabilidad de las encuestas se realizó una supervisión consistente en la re-aplicación de los instrumentos a una muestra aleatoria equivalente al 25% del total de encuestas aplicadas por cada encuestador/a. De esta forma pudo descartarse la existencia de fraude como también de errores en la base de datos definitiva.
- Naturalmente, los procedimientos descritos en el punto anterior fueron complementados con una supervisión presencial de las aplicaciones, lo que implicó escuchar llamadas telefónicas. Como fruto de lo anterior fue posible corregir algunos aspectos de la aplicación.
- Por último, una vez garantizada la confiabilidad de los datos mediante los procedimientos descritos anteriormente, se procedió a revisar la base de obtenida. Se evaluó que la digitación hubiese sido correcta, mediante una validación de rangos y de descarte de aplicaciones o casos con respuestas en blanco.
- Corresponde señalar que la aplicación de la encuesta se realizó entre los días 07 y 27 de diciembre de 2009.

3.4. FICHA TÉCNICA DE SÍNTESIS METODOLÓGICA

CLIENTE	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS AGRARIAS - ODEPA
ESTUDIO	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS CON EL SITIO WEB DE ODEPA
TIPO DE ESTUDIO	CUANTITATIVO
TÉCNICA	ENCUESTA TELEFÓNICA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DE PREGUNTAS CERRADAS
TIPO DE APLICACIÓN	TELEFÓNICA CON ENCUESTADORES/AS
DISEÑO MUESTRAL	PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE
TAMAÑO MUESTRAL	900 CASOS
ERROR MUESTRAL	±3,25%
NIVEL DE CONFIANZA	95%
TASA DE RECHAZO	55%
PERÍODO DE APLICACIÓN	07 AL 27 DE DICIEMBRE DE 2009

3.5. COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SEXO

Según sexo, la composición de la muestra fue la siguiente:



3.6. COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN TIPO DE OCUPACIÓN

Como se puede apreciar, la mayor parte de los/as usuarios/as consultados/as son profesionales y estudiantes.

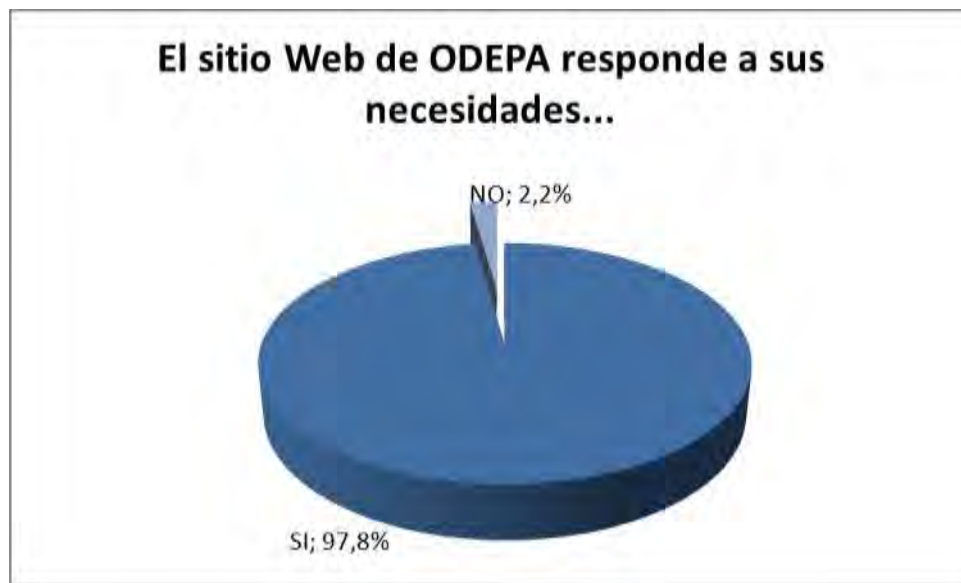


4. RESULTADOS

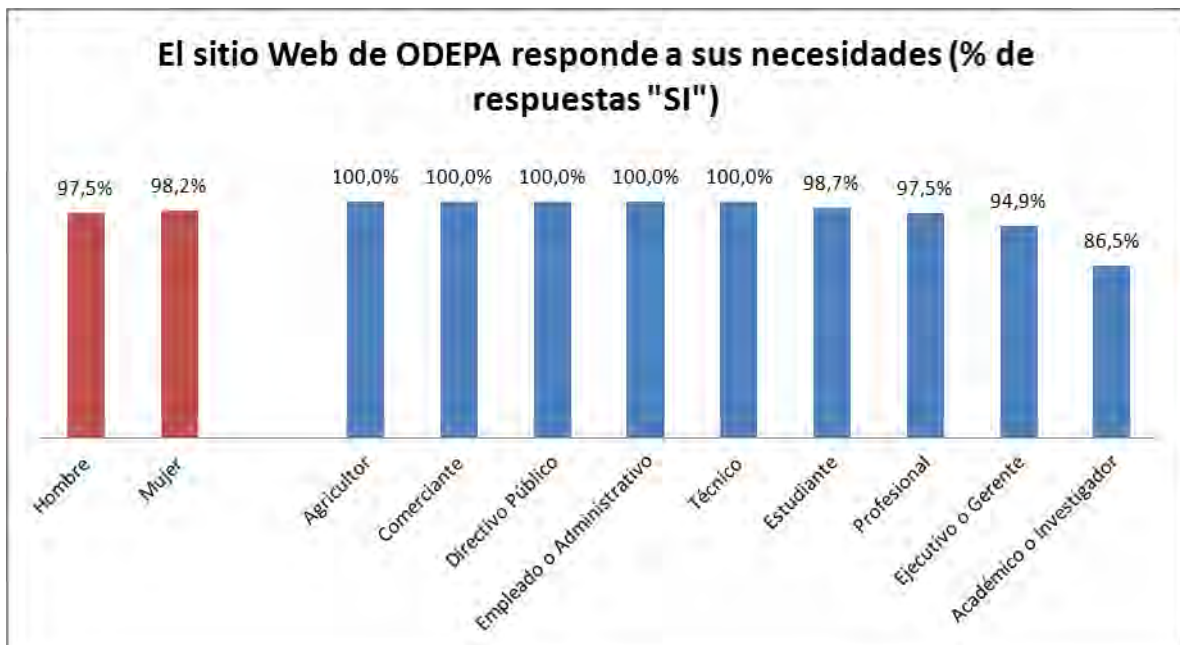
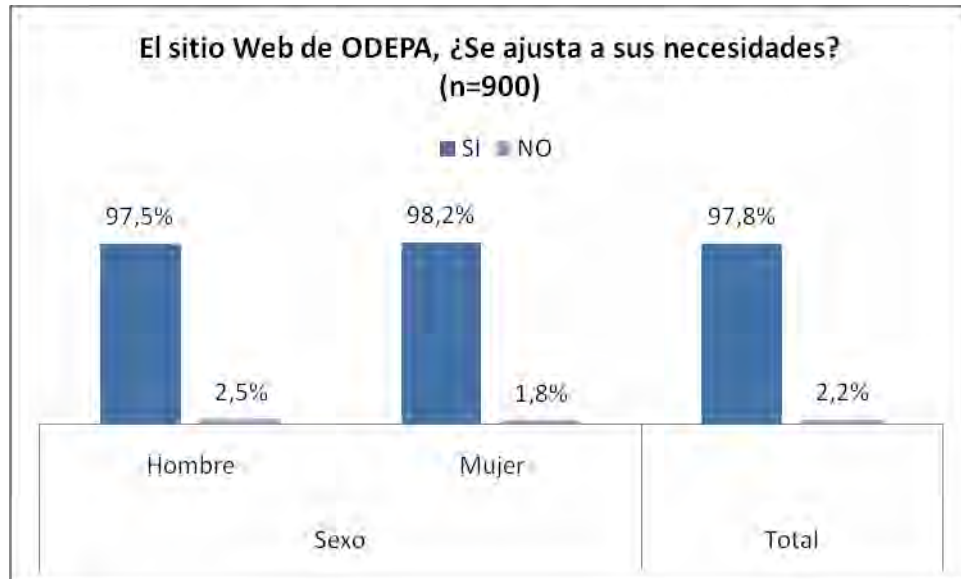
En esta sección se presentan los resultados obtenidos en la encuesta. Estos se exponen para cada una de las preguntas contenidas en el instrumento.

4.1. CAPACIDAD DEL SITIO WEB DE RESPONDER A LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SUS USUARIOS Y USUARIAS

Se formuló la pregunta acerca de este tema y el resultado obtenido muestra que la gran mayoría de usuarios y usuarias (97,8%) estima que los contenidos de la Web satisfacen sus requerimientos.

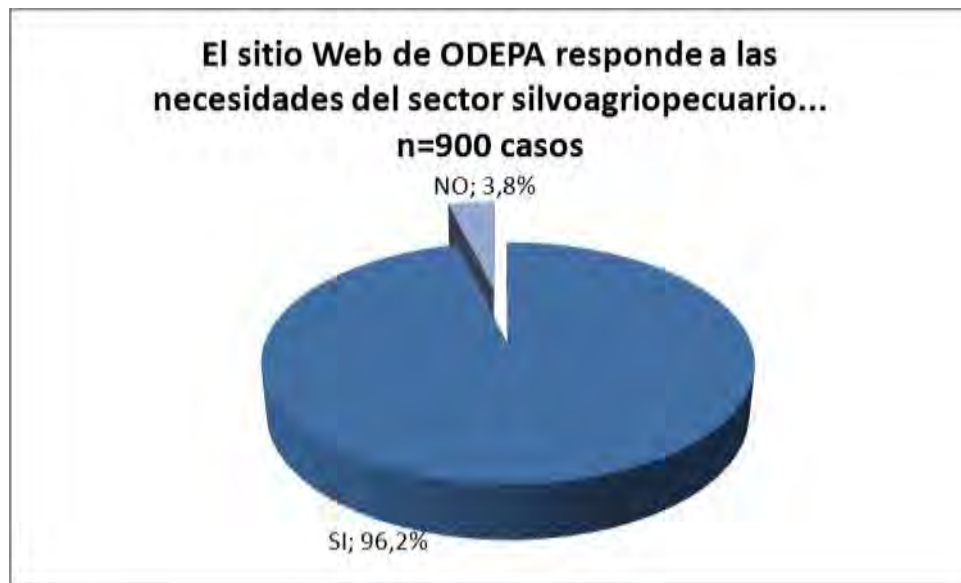


Al segmentar los resultados según sexo (ver página siguiente) se advierte que entre las mujeres hay una leve mayor aceptación respecto de los hombres (98,2% vs. 97,5%), mientras que al analizar los datos de acuerdo al tipo de ocupación de usuarias y usuarios, se aprecia con claridad que el grupo compuesto por académicos e investigadores es el más crítico, pues sólo el 86,5% de los consultados declaró que la Web responde a sus necesidades. En la página siguiente se observa una gráfica con los resultados ya descritos.



Según grupos de edad habría que señalar que el panorama es similar al antes planteado, pues todos los grupos estiman que existe un adecuado nivel de ajuste entre la Web y sus requerimientos. Los segmentos más críticos son el de mayores de 60 años, pues en dicho segmento el 92,3% estima que el portal responde a sus requerimientos, seguido del de entre 30 y 39 años, con un 96,2% de usuarios/as que declaran un adecuado ajuste entre los contenidos de la Web y sus necesidades.

4.2. CAPACIDAD DEL SITIO WEB DE RESPONDER A LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL SECTOR SILVOAGROPECUARIO



En este sentido, la evaluación de parte de usuarios y usuarias del portal sigue siendo ampliamente favorable, aunque 1,6 puntos menos respecto de la anterior.

Como puede apreciarse, las tendencias ya destacadas anteriormente se reiteran, es decir, la aprobación del sitio Web en torno a este punto es levemente superior entre mujeres que hombres (98,5% vs. 94,9%).





Por otra parte, el grupo más crítico continúa siendo el compuesto por académicos e investigadores, sin embargo es interesante considerar que este segmento efectúa una mejor evaluación de la pertinencia del sitio para el sector silvoagropecuario en comparación a la que hacen para sí mismos. De hecho, el 91,9% de los académicos consultados estima que la Web es pertinente para el sector, pero sólo el 86,5% declaró que lo era para cubrir sus propias necesidades.

4.3. USO DE LA INFORMACIÓN DEL SITIO WEB

La mayor parte de los/as usuarios/as del sitio emplea la información del portal con el propósito de apoyar sus estudios. Esto tiene relación con el importante número de usuarios y usuarias estudiantes y profesionales que componen el universo.

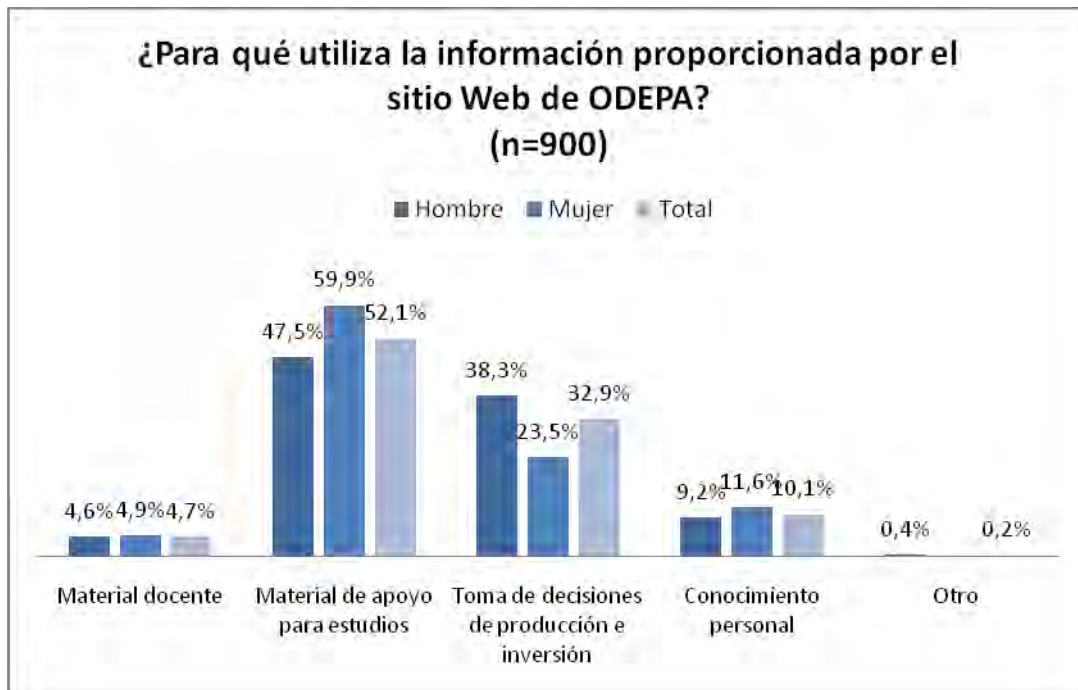
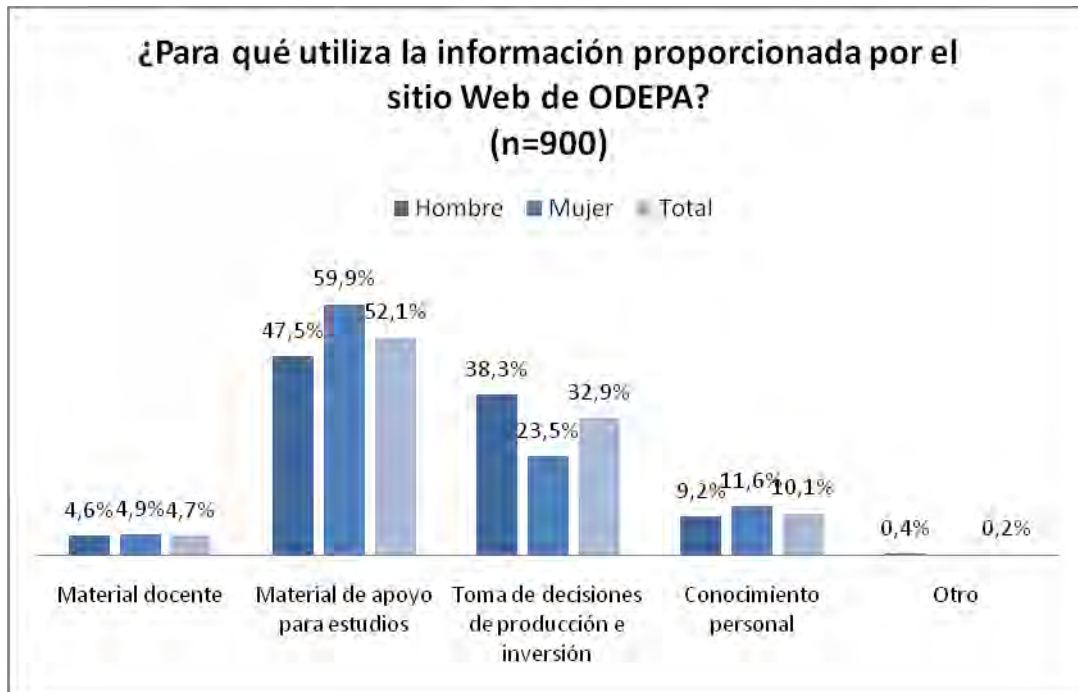


Pese a lo anterior, es interesante detenerse en el 32,9% que realiza un uso funcional de la información del portal, es decir, la emplea para tomar decisiones productivas y de inversión.



Según sexo se observa que no hay diferencias en el orden de las preferencias, sin embargo, son mayoría las mujeres que hacen uso de la información del portal en

calidad de material de apoyo para estudios y los hombres que la emplean para sustentar decisiones en materia de producción e inversión.



Entre quienes destinan el material para uso docente son clara mayoría los académicos e investigadores (64,9%). Entre quienes lo emplean como material de apoyo a sus estudios predominan los estudiantes (92,9%). La toma de decisiones

para la producción e inversión es más propia de Directivos Públicos, administrativos y comerciantes. Por último, el uso de la información por simple conocimiento es algo más característico de los agricultores. De hecho, el 40% de ellos reconoce efectuar tal uso.

TIPO DE USUARIO	USO PREFERENTE DE LA INFORMACIÓN
ACADÉMICO O INVESTIGADOR	MATERIAL DOCENTE (64,9%)
AGRICULTOR	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN O PRODUCCIÓN (54,3%)
COMERCIANTE	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN O PRODUCCIÓN (62,5%)
DIRECTIVO PÚBLICO	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN O PRODUCCIÓN (100,0%)
EJECUTIVO O GERENTE	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN O PRODUCCIÓN (59,0%)
EMPLEADO ADMINISTRATIVO	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN O PRODUCCIÓN (69,2%)
PROFESIONAL	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN O PRODUCCIÓN (49,4%)
ESTUDIANTE	MATERIAL DE APOYO PARA ESTUDIOS (92,9%)
TÉCNICO	MATERIAL DE APOYO PARA ESTUDIOS (56,3%)

4.5 USOS ESPECÍFICOS DE SECCIONES DE LA WEB

El uso de cada una de las secciones del sitio Web se sintetiza en el siguiente gráfico.

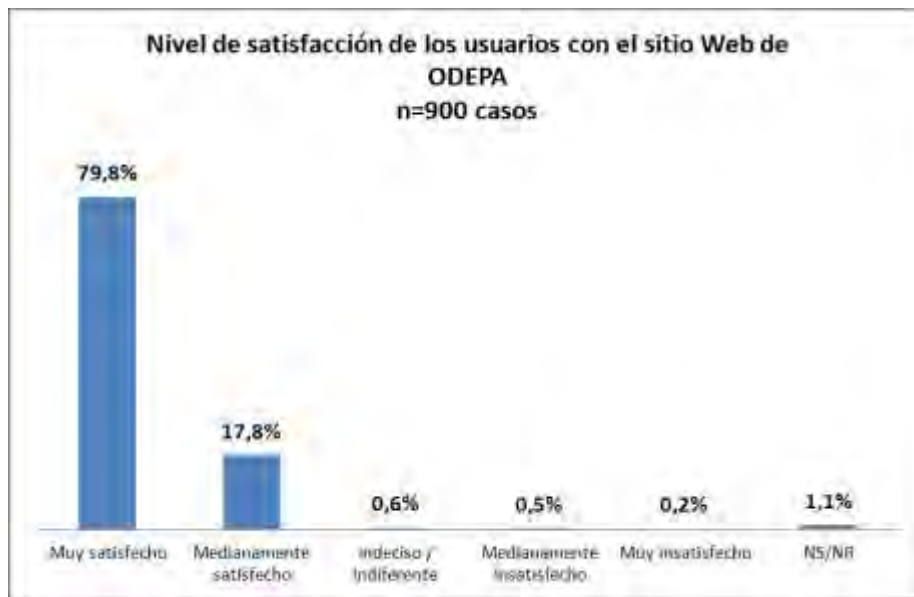


Como puede observarse, lo más utilizado del sitio Web son las estadísticas de superficie y producción, tal como lo reconoce el 82,8% de los/as usuarios/as consultados. Más atrás aparece un 77,1% que reconoce emplear datos acerca de precios. El uso menos intensivo se relaciona con los artículos y publicaciones de rubros, mercados o coyuntura, tal como lo expresa el 62,5% de los/as usuarios encuestados.

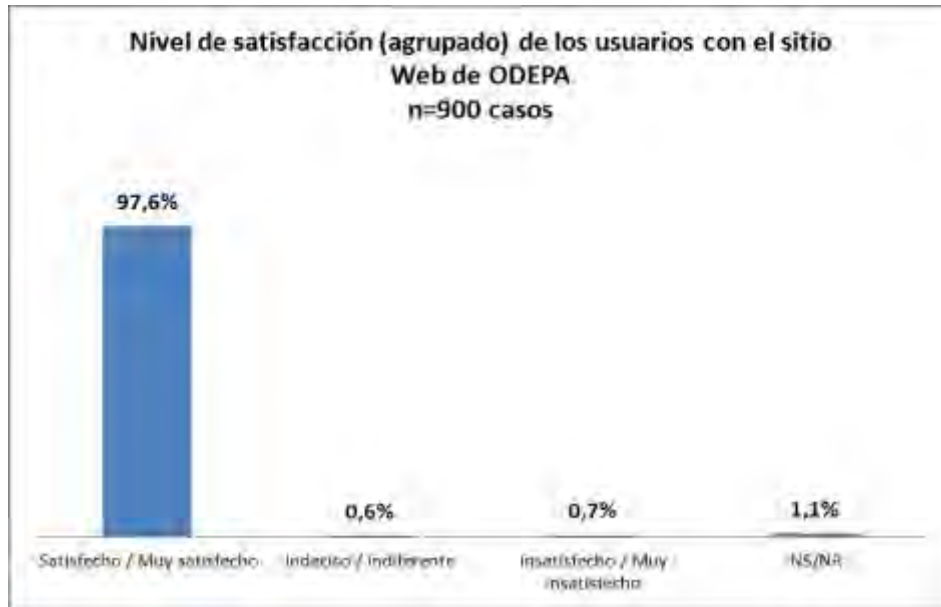
4.6. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SITIO WEB DE ODEPA

El siguiente gráfico ofrece los resultados de la pregunta por el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con máxima desagregación. El segundo gráfico (de la página siguiente) reúne bajo una misma categoría de respuesta a los usuarios/as que declararon estar satisfechos + muy satisfechos, por un lado, y a los/as que declararon sentirse insatisfechos + muy insatisfechos, por otro.

Como puede apreciarse más abajo, los/as usuarios/as muy satisfechos con la Web de ODEPA alcanzaron el 79,8% de la muestra consultada.



Por otra parte, como se aprecia en el próximo gráfico, al agrupar a los/as usuarios/as que declaran algún nivel de satisfacción o insatisfacción, se advierte que los/as satisfechos/as suman más del 95% de la muestra, mientras que los/as insatisfechos/as no alcanzan el 1%.



4.6.1. Satisfacción según Sexo

Según sexo se advierte que las mujeres son mayoría en el grupo que se declara muy satisfecho (86% vs. 76,2%).

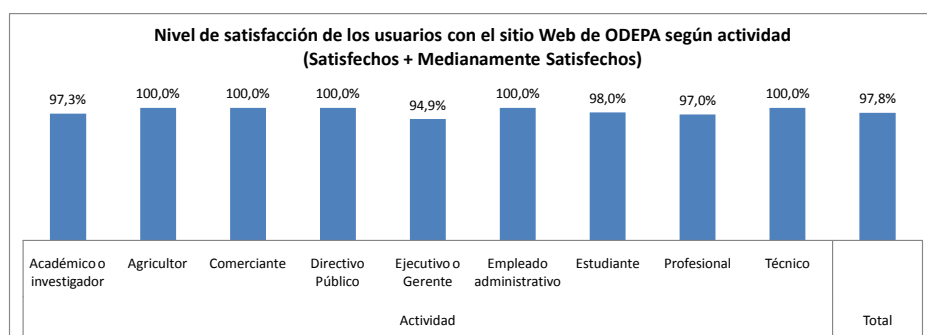


Al agrupar las respuestas se aprecia que las mujeres constituyen mayoría entre los/as usuarios/as que se posicionan en el polo de la satisfacción con el sitio Web de ODEPA.



4.6.2. Satisfacción según actividad

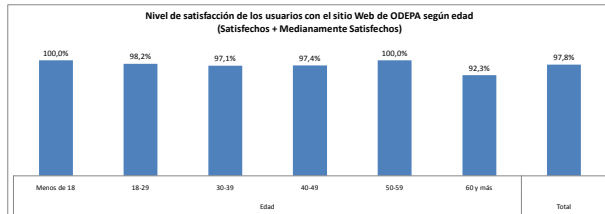
En general, los niveles de satisfacción según la actividad desarrollada por los/as usuarios/as son bastante homogéneos, tal como se puede observar en la gráfica siguiente.



Al respecto, quizás habría que destacar la situación de los ejecutivos y gerentes por ser quienes logran un menor nivel de satisfacción agregado, llegando al 94,9%.

4.6.3. Satisfacción según Edad

El panorama no es diferente según edad. Al respecto habría que señalar que el segmento más crítico es el de mayores de 60 años, donde sólo el 92,3% se posiciona en el polo de los/as usuarios/as satisfechos, como queda expresado en el gráfico siguiente.



5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se observa que los niveles de satisfacción de los/as usuarios/as consultados/as se encuentran cercanos al óptimo. Esta situación difiere en algún sentido con la encontrada en mediciones anteriores, donde si bien una clara mayoría se mostró satisfecha con la calidad de los contenidos, no se llegó a niveles tan altos de aprobación. Entre las razones que podrían explicar esta favorable variación cabría señalar las siguientes.

- Las mediciones de satisfacción de usuarios/as con los servicios de información de ODEPA no son inéditas. Desde hace 5 años se vienen efectuando estas evaluaciones en forma periódica, de manera que es esperable que la tendencia sea al alza en la medida que los resultados obtenidos han sido utilizados institucionalmente para efectuar mejoras sistemáticas a lo largo del tiempo. Estas mejoras son tangibles y se aprecian **al visitar la Web institucional, que ha sido redefinida como “Portal de Información de la Agricultura Chilena”**.
- Por otra parte, habría que considerar que durante el último año ODEPA ha alcanzado un mayor posicionamiento público en su calidad de entidad a cargo de ofrecer información pública sobre temas agrarios, lo que sin duda ha sido valorado por parte de usuarios y usuarias. Entre los temas en los que ODEPA ha alcanzado un mayor posicionamiento se destacan aquellos vinculados con el comportamiento de los precios al consumidor (cuestión muy valorada socialmente).
- Metodológicamente vale considerar una diferencia respecto de la última medición. En el año 2008 la evaluación de la satisfacción de usuarios/as se sustentó en una aplicación Web. Esta clase de aplicaciones tienen la desventaja de que sólo una parte de los/as usuarios/as (aquellos/as motivados/as para hacerlo) son quienes responden las encuestas. Bajo esta modalidad es sabido que hay un cierto sesgo a que los resultados sean peor a lo esperado, pues hay mayor ímpetu por participar en usuarios/as que tienen algo que decir (generalmente insatisfechos).
- Adicionalmente habría que considerar que en la medición 2009 se efectuó una encuesta telefónica con diseño probabilístico, encargada a una empresa independiente, por lo que los resultados alcanzados deberían ser más confiables.

- De todas formas sería aconsejable no variar significativamente la meta de satisfacción, pues es imposible aspirar a un 100% de usuarios/as satisfechos/as, sobre todo si en futuras mediciones se contempla volver a métodos de medición basados en aplicaciones Web.

6. ANEXOS

ANEXO N° 1
INSTRUMENTO UTILIZADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS WEB – ODEPA

Buenos días – tardes. Mi nombre es ... y llamo de parte de la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias del Ministerio de Agricultura (ODEPA). Le llamo porque su nombre figura en los registros de usuarios del sitio Web y para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción con nuestros servicios para así mejorar su calidad. Por ello, ¿me podría conceder un minuto de su tiempo?

1. El sitio WEB de ODEPA... (Marcar Sí o No para cada categoría de respuesta. Se debe preguntar y responder a todas):

SI	NO	
1	2	a. Responde a sus necesidades
1	2	b. Responde a las necesidades del sector silvoagropecuario

2. ¿Para qué utiliza Ud. la información entregada por el sitio Web de ODEPA? (no leer alternativas, marcar una sola respuesta)

1	Material Docente
2	Material de apoyo para sus estudios
3	Toma de decisiones de inversión o producción
4	Conocimiento personal
5	Otro (especificar)

3. ¿Qué información de la web de ODEPA usa? (Marcar Sí o No para cada categoría de respuesta. Se debe preguntar y responder a todas):

SI	NO	
1	2	Precios
1	2	Estadísticas de superficie y producción (cultivos, frutales, ganado, censo, catastro frutícola, etc.)
1	2	Estadísticas de comercio exterior (exportaciones, importaciones)
1	2	Artículos o publicaciones de rubros, mercados o de coyuntura
1	2	Indicadores económicos (PIB, Empleo, Créditos)
1	2	Otros (especificar):

4. En general, con la Web de ODEPA usted se declara (LEER ALTERNATIVAS, UNA SOLA RESPUESTA)

1	Muy satisfecho
2	Medianamente satisfecho
3	Indeciso
4	Medianamente Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

5. Por último ¿Cuántos años tiene Ud? _____

6. Sexo (No preguntar, sólo registrar)

1	Hombre
2	Mujer

7. ¿Cuál es su actividad? (Leer alternativas)

1	Académico o Investigador
2	Agricultor
3	Comerciante
4	Directivo Público
5	Ejecutivo o Gerente
6	Empleado o Administrativo
7	Estudiante
8	Profesional
9	Técnico

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ANEXO N° 2
FRECUENCIAS

Tabla de contingencia El sitio Web de ODEPA responde a sus necesidades... * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
El sitio Web de ODEPA responde a sus necesidades...	SI	97,5%	98,2%	97,8%
	NO	2,5%	1,8%	2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia El sitio Web de ODEPA responde a sus necesidades... * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad								Total	
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional		Técnico
El sitio Web de ODEPA responde a sus necesidades...	SI	86,5%	100,0%	100,0%	100,0%	94,9%	100,0%	98,7%	97,5%	100,0%	97,8%
	NO	13,5%				5,1%		1,3%	2,5%		2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia El sitio Web de ODEPA responde a sus necesidades... * Edad

% dentro de Edad

		Edad					Total	
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59		60 y más
El sitio Web de ODEPA responde a sus necesidades...	SI	100,0%	98,8%	96,2%	96,5%	100,0%	92,3%	97,8%
	NO		1,2%	3,8%	3,5%		7,7%	2,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia El sitio Web de ODEPA responde a las necesidades del sector silvoagropecuario...

*** Sexo**

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
El sitio Web de ODEPA responde a las necesidades del sector silvoagropecuario...	SI	94,9%	98,5%	96,2%
	NO	5,1%	1,5%	3,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia El sitio Web de ODEPA responde a las necesidades del sector silvoagropecuario... * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad								Total	
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional		Técnico
El sitio Web de ODEPA responde a las necesidades del sector silvoagropecuario...	SI	91,9%	100,0%	100,0%	100,0%	94,9%	100,0%	98,0%	94,2%	97,2%	96,2%
	NO	8,1%				5,1%		2,0%	5,8%	2,8%	3,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia El sitio Web de ODEPA responde a las necesidades del sector silvoagropecuario... * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
El sitio Web de ODEPA responde a las necesidades del sector silvoagropecuario...	SI	100,0%	98,4%	90,4%	96,5%	100,0%	92,3%	96,2%
	NO		1,6%	9,6%	3,5%		7,7%	3,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia ¿Para qué utiliza la información entregada por el sitio Web de ODEPA? * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
¿Para qué utiliza la información entregada por el sitio Web de ODEPA?	Material docente	4,6%	4,9%	4,7%
	Material de apoyo para estudios	47,5%	59,9%	52,1%
	Toma de decisiones de producción e inversión	38,3%	23,5%	32,9%
	Conocimiento personal	9,2%	11,6%	10,1%
	Otro	,4%		,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia ¿Para qué utiliza la información entregada por el sitio Web de ODEPA? * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad								Total	
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional		Técnico
¿Para qué utiliza la información entregada por el sitio Web de ODEPA?	Material docente	64,9%				5,1%			3,9%	2,8%	4,8%
	Material de apoyo para estudios	10,8%	5,7%			15,4%	7,7%	92,9%	36,9%	56,3%	52,1%
	Toma de decisiones de producción e inversión	24,3%	54,3%	62,5%	100,0%	59,0%	69,2%	2,0%	49,4%	35,2%	33,2%
	Conocimiento personal		40,0%	37,5%		15,4%	23,1%	5,1%	9,8%	5,6%	9,7%
	Otro					5,1%					,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia ¿Para qué utiliza la información entregada por el sitio Web de ODEPA? * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
¿Para qué utiliza la información entregada por el sitio Web de ODEPA?	Material docente		,8%	11,4%	7,1%	5,1%	16,0%	4,7%
	Material de apoyo para estudios	100,0%	79,1%	20,0%	12,4%	15,4%	8,0%	52,1%
	Toma de decisiones de producción e inversión		13,3%	61,9%	54,9%	56,4%	52,0%	32,9%
	Conocimiento personal		6,8%	6,7%	23,9%	23,1%	24,0%	10,1%
	Otro				1,8%			,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de PRECIOS * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
Usa información de PRECIOS	SI	79,8%	72,3%	77,1%
	NO	20,2%	27,7%	22,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de PRECIOS * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad									Total
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional	Técnico	
Usa información de PRECIOS	SI	75,7%	88,6%	100,0%	100,0%	74,4%	92,9%	78,2%	72,3%	80,3%	77,1%
	NO	24,3%	11,4%			25,6%	7,1%	21,8%	27,7%	19,7%	22,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de PRECIOS * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
Usa información de PRECIOS	SI	100,0%	76,8%	74,8%	81,7%	75,6%	76,9%	77,1%
	NO		23,2%	25,2%	18,3%	24,4%	23,1%	22,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ESTADÍSTICAS DE SUPERFICIE Y PRODUCCIÓN * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
Usa información de ESTADÍSTICAS DE SUPERFICIE Y PRODUCCIÓN	SI	83,5%	81,5%	82,8%
	NO	16,5%	18,5%	17,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ESTADÍSTICAS DE SUPERFICIE Y PRODUCCIÓN * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad								Total	
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional		Técnico
Usa información de ESTADÍSTICAS DE SUPERFICIE Y PRODUCCIÓN	SI	75,7%	77,1%	62,5%	100,0%	79,5%	71,4%	84,4%	85,2%	85,9%	83,3%
	NO	24,3%	22,9%	37,5%		20,5%	28,6%	15,6%	14,8%	14,1%	16,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ESTADÍSTICAS DE SUPERFICIE Y PRODUCCIÓN * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
Usa información de ESTADÍSTICAS DE SUPERFICIE Y PRODUCCIÓN	SI	33,3%	85,3%	86,2%	74,8%	68,3%	76,9%	82,8%
	NO	66,7%	14,7%	13,8%	25,2%	31,7%	23,1%	17,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
Usa información de ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR	SI	73,7%	74,6%	74,0%
	NO	26,3%	25,4%	26,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad									Total
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional	Técnico	
Usa información de ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR	SI	91,4%	62,9%	37,5%	33,3%	69,2%	76,9%	74,4%	75,9%	78,9%	74,5%
	NO	8,6%	37,1%	62,5%	66,7%	30,8%	23,1%	25,6%	24,1%	21,1%	25,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
Usa información de ESTADÍSTICAS DE COMERCIO EXTERIOR	SI		76,4%	76,4%	67,8%	64,1%	69,2%	74,0%
	NO	100,0%	23,6%	23,6%	32,2%	35,9%	30,8%	26,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ARTÍCULOS O PUBLICACIONES DE RUBROS, MERCADOS O COYUNTURA * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
Usa información de ARTÍCULOS O PUBLICACIONES DE RUBROS, MERCADOS O COYUNTURA	NR	,4%		,2%
	SI	60,2%	66,7%	62,5%
	NO	39,5%	33,3%	37,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ARTÍCULOS O PUBLICACIONES DE RUBROS, MERCADOS O COYUNTURA * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad									Total
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional	Técnico	
Usa información de ARTÍCULOS O PUBLICACIONES DE RUBROS, MERCADOS O COYUNTURA	NR		5,7%								,2%
	SI	64,9%	71,4%	62,5%	66,7%	74,4%	69,2%	58,4%	65,3%	47,9%	62,3%
	NO	35,1%	22,9%	37,5%	33,3%	25,6%	30,8%	41,6%	34,7%	52,1%	37,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de ARTÍCULOS O PUBLICACIONES DE RUBROS, MERCADOS O COYUNTURA * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
Usa información de ARTÍCULOS O PUBLICACIONES DE RUBROS, MERCADOS O COYUNTURA	NR					4,9%	,2%	
	SI		58,1%	66,5%	68,7%	68,3%	92,3%	
	NO	100,0%	41,9%	33,5%	31,3%	26,8%	7,7%	
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabla de contingencia Usa información de INDICADORES ECONÓMICOS * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
Usa información de INDICADORES ECONÓMICOS	SI	68,5%	68,3%	68,4%
	NO	31,5%	31,7%	31,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de INDICADORES ECONÓMICOS * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad								Total	
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional		Técnico
Usa información de INDICADORES ECONÓMICOS	SI	75,7%	77,1%	62,5%	66,7%	74,4%	84,6%	64,7%	65,8%	77,5%	68,1%
	NO	24,3%	22,9%	37,5%	33,3%	25,6%	15,4%	35,3%	34,2%	22,5%	31,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa información de INDICADORES ECONÓMICOS * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
Usa información de INDICADORES ECONÓMICOS	SI		68,2%	65,9%	79,1%	63,4%	69,2%	68,4%
	NO	100,0%	31,8%	34,1%	20,9%	36,6%	30,8%	31,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa otra información * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
Usa otra información	SI	100,0%		66,7%
	NO		100,0%	33,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa otra información * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad		Total
		Académico o investigador	Profesional	
Usa otra información	SI	100,0%		66,7%
	NO		100,0%	33,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Usa otra información * Edad

% dentro de Edad

		Edad	Total
		30-39	
Usa otra información	SI	66,7%	66,7%
	NO	33,3%	33,3%
Total		100,0%	100,0%

Tabla de contingencia ¿Cuál? * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
¿Cuál?		99,8%	99,7%	99,8%
	PRESENTACION GAS	,2%		,1%
	VALOR SEMILLA DE JOJOBA		,3%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia ¿Cuál? * Actividad

% dentro de Actividad

	Actividad									Total
	Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional	Técnico	
¿Cuál?	97,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	100,0%	99,8%
PRESENTACION GAS	2,7%									,1%
VALOR SEMILLA DE JOJOBA								,3%		,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia ¿Cuál? * Edad

% dentro de Edad

	Edad						Total
	Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
¿Cuál?	100,0%	100,0%	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%
PRESENTACION GAS			,5%				,1%
VALOR SEMILLA DE JOJOBA			,5%				,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia En general, con la Web de ODEPA UD. se declara... * Sexo

% dentro de Sexo

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
En general, con la Web de ODEPA UD. se declara...	NR	1,2%	,9%	1,1%
	Muy satisfecho	76,2%	86,0%	79,8%
	Medianamente satisfecho	20,8%	12,5%	17,8%
	Indeciso/indiferente	,9%		,6%
	Medianamente insatisfecho	,9%		,6%
	Muy insatisfecho		,6%	,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia En general, con la Web de ODEPA UD. se declara... * Actividad

% dentro de Actividad

		Actividad								Total	
		Académico o investigador	Agricultor	Comerciante	Directivo Público	Ejecutivo o Gerente	Empleado administrativo	Estudiante	Profesional		Técnico
En general, con la Web de ODEPA UD. se declara...	NR	2,7%				5,1%		,7%	,8%		,9%
	Muy satisfecho	70,3%	88,6%	100,0%	66,7%	71,8%	85,7%	82,2%	74,8%	94,4%	79,8%
	Medianamente satisfecho	27,0%	11,4%		33,3%	23,1%	14,3%	15,8%	22,2%	5,6%	18,0%
	Indeciso/indiferente								1,4%		,6%
	Medianamente insatisfecho							1,3%	,3%		,6%
	Muy insatisfecho								,6%		,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia En general, con la Web de ODEPA UD. se declara... * Edad

% dentro de Edad

		Edad						Total
		Menos de 18	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y más	
En general, con la Web de ODEPA UD. se declara...	NR		,6%	1,0%	1,7%		3,8%	,9%
	Muy satisfecho	66,7%	83,4%	77,1%	67,8%	90,2%	76,9%	80,0%
	Medianamente satisfecho	33,3%	14,8%	20,0%	29,6%	9,8%	15,4%	17,8%
	Indeciso/indiferente		,4%	,5%	,9%		3,8%	,6%
	Medianamente insatisfecho		,8%	,5%				,6%
	Muy insatisfecho			1,0%				,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%